



(SPC)

Sala Especializada en Protección al Consumidor

El Indecopi confirmó la sanción impuesta al Banco BBVA Perú S.A. por discriminar a consumidora por motivos de origen o procedencia

- ✓ **La entidad financiera no permitió que consumidora abriera cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales, vía banca por Internet.**

En segunda y última instancia administrativa, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del Indecopi confirmó la sanción de 30 UIT (unidades impositivas tributarias) impuesta al Banco BBVA Perú S.A. (BBVA) por incurrir en actos de discriminación, al haber brindado un trato diferenciado a una consumidora por no haber nacido en el Perú.

Según la Resolución N°2037-2020/SPC-INDECOPI, la SPC verificó que la consumidora solicitó abrir –vía banca por Internet– una cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales, pero fue rechazada porque su país de nacimiento no era el Perú, pese a que contaba con la nacionalidad peruana y su respectivo Documento Nacional de Identidad (DNI); es decir, sin existir razones objetivas o justificadas para ello, vulnerándose el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La SPC sostuvo que, si bien las entidades del sistema financiero cuentan con la facultad de decidir contratar o no con los usuarios, tal atribución no puede colisionar con los derechos tutelados en las normas de protección al consumidor, como el derecho a no ser discriminado. En ese sentido, el BBVA debió sustentar su negativa con razones objetivas y justificadas; sin embargo, ello no fue acreditado.

En consecuencia, la SPC confirmó la sanción impuesta en primera instancia con una multa de 30 UIT, equivalente a S/ 129 000 (ciento veintinueve mil soles).

Además, dictó como medida correctiva que la entidad financiera debía abstenerse, de manera inmediata, de rechazar solicitudes de apertura de cuentas bancarias, sin que medien razones objetivas para su justificación.

La Resolución N° 2037-2020/SPC-INDECOPI es pública y puede ser conocida en el siguiente enlace: [Re2037-2020/SPC](#)

La SPC es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte de la presidencia del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

Lima, 19 de noviembre de 2020

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



(SPC)

Sala Especializada en Protección al Consumidor

GLOSARIO:

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 1°. - Derechos de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Artículo 38°. - Prohibición de discriminación de consumidores.

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio